

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
RIWAYAT HIDUP .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Landasan Penelitian .....	7
1.7 Langkah Penelitian .....	17
<b>BAB II Program (LAPOR) Sebagai Media Informasi dan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Bandung</b> .....	<b>27</b>
2.1 <i>Public Relations</i> .....	27
2.1.1 Pengertian <i>Public Relations</i> .....	27
2.1.2 Tugas <i>Public Relations</i> .....	29
2.1.3 Fungsi <i>Public Relations</i> .....	30
2.2 Humas Pemerintah .....	31
2.2.1 Pengertian Humas Pemerintah .....	31
2.2.2 Tujuan Humas Pemerintah .....	32
2.3 Media Informasi .....	34
2.3.1 Pengertian Media .....	34
2.3.2 Pengertian Informasi .....	35

2.4	Pelayanan Publik .....	36
2.4.1	Pengertian Pelayanan Publik .....	36
2.4.2	Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	37
2.4.3	Standar Pelayanan Publik.....	38
2.5	<i>Relationship Management Theory</i> .....	39
<b>BAB III Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung .....</b>		<b>43</b>
3.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	43
3.1.1	Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung .....	43
3.1.2	Struktur Organisasi DISKOMINFO Kota Bandung.....	45
3.1.3	Tugas, Pokok dan Fungsi DISKOMINFO Kota Bandung.....	46
3.1.4	Logo Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung .....	61
3.2	Profil Informan .....	62
3.3	Hasil Penelitian.....	63
3.3.1	Sikap Pemerintah Kota Bandung dalam mengelola serta menjalankan Program LAPOR.....	65
3.3.2	Persepsi Publik terhadap adanya Program LAPOR .....	72
3.3.3	Langkah Pemerintah Kota Bandung dalam Memberikan Pemahaman mengenai LAPOR.....	73
3.3.4	Reaksi Publik dengan adanya Program LAPOR .....	74
3.4	Pembahasan.....	79
3.4.1	Sikap Pemerintah Kota Bandung dalam mengelola serta menjalankan Program LAPOR.....	82
3.4.2	Persepsi Publik terhadap adanya Program LAPOR .....	83
3.4.3	Langkah Pemerintah Kota Bandung dalam Memberikan Pemahaman mengenai LAPOR.....	84
3.4.4	Reaksi Publik dengan adanya Program LAPOR .....	85
3.4.5	Program LAPOR sebagai Media Informasi .....	86
3.4.6	Program LAPOR sebagai Pelayanan Publik .....	89
<b>BAB IV SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>101</b>
4.1	Simpulan .....	101
4.2	Saran .....	103
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>104</b>